

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINIMARKET INDOMARET LEKSANA TAHUN 2012

Lina Nurhalimah

Pendidikan Ekonomi, Fkip,
Universitas Muhammadiyah Purworejo
na.lien@ymail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Minimarket Indomaret Leksana tahun 2012. Populasi dalam penelitian ini adalah 97 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner (angket). Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif (frekuensi) dan analisis kuantitatif (regresi linear berganda). Secara simultan dengan menggunakan uji F, kualitas pelayanan dan kualitas produk bersama-sama memengaruhi kepuasan konsumen pada tingkat kepercayaan 95% . Hal ini ditunjukkan dengan nilai probabilitas dari uji F sebesar 0,000 yang lebih kecil nilainya dari taraf uji (α) yang digunakan yaitu 0,05. Nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*adjusted R²*) sebesar 0,150 menunjukkan bahwa sekitar 15% dari variasi kepuasan konsumen dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk, sedangkan sisanya diterangkan oleh variabel-variabel lain di luar model.

Kata Kunci : Pelayanan, Produk, Kepuasan Konsumen

A. PENDAHULUAN

Perdagangan merupakan kegiatan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup, baik barang-barang kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier. Perdagangan timbul karena manusia mempunyai kebutuhan yang tidak terbatas sedangkan alat pemenuhan kebutuhan terbatas. Terutama pelayanan baik dari segi interior dan eksterior yang membuat nyaman konsumen serta kualitas produk sangat dibutuhkan. Indomaret merupakan salah satu gerai yang mengutamakan kualitas pelayanan dan kualitas produk guna mencapai kepuasan konsumen dan menambah peningkatan laba bagi perusahaan.

Penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Minimarket Indomaret Leksana Tahun 2012”.

Hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah : (1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Indomaret? (2) Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Indomaret? (3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Indomaret?

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Indomaret (2) Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Indomaret (3) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Indomaret.

Hipotesis dari penelitian ini adalah : (1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Indomaret. (2) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Indomaret. (3) Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Indomaret.

B. METODE PENELITIAN

Sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden. Responden pada penelitian ini berumur 15 tahun ke atas karena pada usia ini seseorang sudah dianggap sudah dewasa serta tidak tergantung pada orang lain sepenuhnya, dalam mengambil keputusan dengan menggunakan teknik sampling insidental (kebetulan).

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dilakukan pengujian dengan menggunakan

model regresi linier berganda. Adapun model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut: $\hat{Y} = 1,119 + 0,063X_1 + 0,171X_2$

Tabel 1.

Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.119	1.529		.732	.466		
kualitas pelayanan	.063	.025	.238	2.502	.014	.981	1.019
kualitas produk	.171	.054	.303	3.194	.002	.981	1.019

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber: pengolahan data, 2013 (*output SPSS*)

β_0 sebesar 1,119 menunjukkan nilai *intercept* jika tidak ada variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk. β_1 sebesar 0,063; menunjukkan nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,063 *ceteris paribus*. β_2 sebesar 0,171; menunjukkan nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas produk sebesar 0,171 *ceteris paribus* dengan nilai probabilitas dari uji F sebesar 0,000 yang lebih kecil nilainya dari taraf uji (α) yang digunakan yaitu 0,05 mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu pada tingkat kepercayaan 95%.

Berdasarkan uji statistik Kolmogorov-Smirnov, nilai probabilitasnya (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,167. Nilai probabilitas ini jika dibandingkan dengan α -nya akan lebih besar ($0,167 > 0,05$). Dari hasil pengolahan diperoleh nilai probabilitas *chi-square* sebesar 0,063 pada $\alpha = 0,05$ serta nilai *chi-square* hitung atau *Obs*R Squared* lebih kecil dari nilai *chi-square* pada $\alpha = 0,05$ dan $df = 6$ ($12,0584 < 12,592$).

Nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*adjusted R²*) sebesar 0,150 menunjukkan bahwa sekitar 15% dari variasi kepuasan konsumen dapat

diterangkan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk, sedangkan sisanya diterangkan oleh variabel-variabel lain di luar model.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa “ kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Minimarket Indomaret tahun 2012. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 6,8% sedangkan pengaruh kualitas konsumen terhadap kepuasan konsumen adalah 10,3%.

Sesuai dengan kesimpulann yang telah diperoleh, dapat dikemukakan saran sebagai berikut : (1) Perlu adanya peningkatan mengenai pelayanan sehingga konsumen merasa puas berbelanja di Minimarket Indomaret, mampu menyetarakan presentase dan bergerak seimbang dengan kualitas produk. (2) Indomaret harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang sudah baik. (3) Perlu adanya peningkatan yang signifikan serta mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sudah terlaksana dengan baik sehingga dapat mencapai titik puncak kepuasan konsumen yang akan menghasilkan dan menambah laba bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Dwi Alwi. 2006. *Studi Kepuasan Konsumen Minimarket Alfamart Tipe 45 di Wilayah Jakarta Timur Tahun 2006*. Skripsi, tidak diterbitkan. Sekolah Tinggi Ilmu Statistik, Jakarta.
- Eriawan, Nurcahya Luis. 2011. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Produk Mobil Merek Honda Jazz (Studi Kasus Pada Pengguna Produk Honda Jazz di Wilayah Kota Semarang)*. Skripsi, tidak diterbitkan. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi, tidak diterbitkan. Universitas Diponegoro, Semarang.

- Mulyono, Bayu Hadyanto. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Tesis, tidak diterbitkan. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ramlan, Asep. 2011. *Bauran Penjualan Pada Perusahaan Ritel Barang Kebutuhan Sehari-hari*. Makalah, tidak diterbitkan. Universitas Al-Ghiifari, Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. (Cetakan Keempat Belas). Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.
- Widarjono, Agus. 2007. *Ekonometrika: Teori dan Aplikasi Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zuriah, Nurul. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Malang: PT. Bumi Aksara.
- Widoyoko, S. Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

